

Проанализированы психологические типы личности персонала на основании классификации Э. Флинта. Весь персонал делится на четыре группы: «наблюдатели» – те, кто принял поставленные задачи умом, но потерял эмоциональный драйв; «слабые связи» – сотрудники с низкой рациональной и эмоциональной вовлеченностью; «молчащие пушки» – те, кто преисполнен страсти и энтузиазма в отношении бизнеса, но потерял курс, им не хватает рационального понимания стоящих перед ними задач; «чемпионы» – те, кто реально (и рационально, и эмоционально) включен в бизнес и в бренд.

На следующем этапе анализа проведены маркетинговые исследования удовлетворенности и ожиданий клиентов, которые показывают, каким образом должна быть изменена услуга, чтобы она вполне удовлетворяла клиента. В результате были сформулированы организационные, коммуникационные и психологические рекомендации для руководителей и персонала гостиницы.

Заключение. К основным условиям повышения качества предоставления гостиничных услуг относится стиль обслуживания клиентов гостиницы, соблюдение культуры обслуживания. Важной и ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокой культуры и качества обслуживания. Никакая реклама не сможет изменить того имиджа, который в действительности складывается у потребителя в результате его общения с персоналом гостиницы в процессе обслуживания. Значимость проведенного нами исследования заключается в выявлении главных ресурсов повышения эффективности обслуживания, разработке рекомендаций, способствующих повышению уровня качества обслуживания в гостинице.

Список использованной литературы:

1. Лесник, А.Л. Практика маркетинга в гостиничном и ресторанном бизнесе / А.Л. Лесник, А.В. Чернышев. – М.: Товарищ. – 2000. – 286 с.

Талашко П.Л. (Научный руководитель – Андреева И.Н.,
доктор психол. наук, профессор)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

**ОТНОШЕНИЕ СТАРШЕКЛАСНИКОВ К ФОТОТЕРАПИИ
КАК К ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ МЕТОДУ КОРРЕКЦИИ**

Введение. Возраст учащихся старших классов находится в пределах 15–17 лет. Данный период в возрастной психологии относится к ранней юности, в период которой устанавливаются профессиональные интересы. Растет потребность в труде, активность в обществе и строятся более конкретные планы на жизнь. Постепенный переход из одной стадии в другую делает подростков более независимыми от взрослых. Старшеклассники активно пытаются самоутвердиться в обществе сверстников, социуме [3].

Наряду с этим уже складываются определенные принципы поведения. Формируется образ своего собственного «Я», складываются ценностные ориентации, мотивация деятельности, мировоззрение личности. Четко начинает проявляться различие интересов и склонностей [1].

У подростков также возрастает уровень стресса и тревожности, что обусловлено трудностями в выборе профессии. С целью помощи старшеклассникам в выборе их профессии проводится профориентация, позволяющая рассмотреть различные варианты будущего. Кроме самих школьников в определении их будущего активно участвуют родители.

Метод фототерапии как способ коррекции позволяет подросткам глубже понять самих себя, увидеть свои реальные недостатки и достоинства, поработать над собой, что даст им возможность выбирать будущее более осознанно. Именно этим обусловлена актуальность нашего исследования.

Несмотря на широкое распространение фотографии, до последнего времени она сравнительно редко применялась в качестве здоровьесберегающего средства. На сегодняшний день имеются лишь немногочисленные публикации, в которых описывается ее использование в целях коррекции и реабилитации [2]. Так как метод фототерапии сравнительно новый и лишь недавно начал использоваться специалистами, возникла потребность выяснить, как старшеклассники относятся к такому методу коррекции.

Материал и методы. База исследования: ГУО «Средняя школа № 40 г. Витебска». Выборка: 10 «А» класс (15 человек) и 10 «Б» класс (14 человек) в возрасте от 15 до 17 лет.

С целью диагностики применялась авторская методика опроса «Анкета на определение отношения к фототерапии».

Результаты и их обсуждение. Во многих школах часто используют различные тесты и опросники, но старшеклассники не видят себя со стороны и поэтому не могут себя оценить. Часто, во время того, когда юноши и девушки делают фотографии, они применяют различные фильтры для того, чтобы скрыть свои недостатки и в глазах окружающих выглядеть лучше. После этого фотографию выкладывают в социальную сеть, за что получают одобрение со стороны окружающих в виде «лайков». Интересно узнать, как отреагируют старшеклассники на то, если увидят себя на фотографии без различных фильтров, ретуши и цветокоррекции?

Для ответа на этот вопрос автором была разработана анкета. В ходе анкетирования были проанализированы ответы на перечисленные ниже вопросы.

На вопрос о том, нравится ли современным старшеклассникам фотографироваться, 90% ответили, что они любят фотографироваться и смотреть снимки. 10% ответили, нет.

Следующий вопрос состоял в том, знаком ли старшеклассникам термин «фототерапия». 70% ответили, что они знакомы с таким термином. 30% не знали, что есть такое понятие, как «фототерапия», и им сложно представить, как фотография может быть связана с терапией и вообще с психологией.

На вопрос: «Как вы думаете, можно ли использовать фотографию как материал в психологии», 85% ответили «да», 15% ответили «нет». Мы думаем, что большой процент положительных ответов связан с тем, что после второго вопроса старшеклассники узнали о фототерапии и догадались, что фотографию можно использовать в психологии.

В следующем вопросе о возможности связать воедино фотографию и психотерапию, процент положительных ответов ещё больше вырос 90%, отрицательный же 10%.

Вопрос о возможности помочь применением фототерапии в разрешении психологических проблемы, разделил мнения старшеклассников 50% на 50%. Они понимают, что примерно представляет собой фототерапия, но не осознают терапевтический эффект от обычной фотографии.

В вопросе о возможности принятия участия в фототерапии, 60% ответили положительно, однако 40% не готовы принять участие. Положительный ответ в основном давали девушки, у них больше выражена заинтересованность в участии в таком эксперименте. Преобладающая часть тех, кто отрицательно ответили, – мальчики, по мнению которых такой формат терапии больше «женский», а не мужской.

В вопросе о непосредственном участии в фототерапии по предложению психолога только 20% дали бы своё согласие. На наш взгляд, причиной такого результата является то, что психолога школьники рассматривают наравне со школьным учителем, т.е. как руководителя. Для них сложно преодолеть барьер педагог–ученик. Помимо этого, условия работы психолога в стенах школы (отсутствие отдельного кабинета и располагающей обстановки для проведения беседы, соответствующего освещения для фотографирования, присутствие других работников СППС, мешающее работе со школьниками) не дают возможности выстроить доверительные отношения с ним, вызвать их на откровенное обсуждение фотографий.

Завершающим был вопрос о согласии старшеклассников принять участие в фототерапии, если их фотографии не будут подлежать обработке с помощью программ по ретуши. 80%, несмотря на отсутствие ретуши, согласились бы, а 20% отказались. Положительный результат связан с несколькими факторами. Как нам кажется, школьникам интересно увидеть себя со стороны, не в каком-то идеальном, улучшенном виде, а такими, какие они есть на самом деле, тем самым понять и принять себя. Кроме того, учащиеся понимают, что это в первую очередь фототерапия, направленная на оказание помощи, выявление проблем у подростка и поиск их решения, а не фотосессия, отражающая искаженную реальность. На наш взгляд те, кто ответил отрицательно, стесняются своих фотографий без ретуши, поскольку им сложно воспринимать себя такими, какие они есть в реальности. Ретушь фотографий и, соответственно, изменение внешнего вида, искусственно повышает их самооценку, давая ложную уверенность в своих силах.

Заключение. Из вышеизложенного можно сделать вывод о том, фототерапия, как один из методов работы психолога со школьниками, имеет право на существование, поскольку основная масса старшеклассников относится к ней положительно и готова принять в ней участие. Эта простая методика позволит им увидеть себя со стороны, найти позитивные, а также и негативные стороны, сделать выводы и что-то откорректировать в себе не с помощью ретуши (что является, казалось бы, наиболее простым способом изменений), а конкретными, реальными действиями, позволяющими сформировать настоящую личность, а не картинку из глянцевого журнала. Однако в такой работе есть определенные сложности, поскольку она требует доверительного отношения между психологом и школьником, соответствующих условий для общения. В таком случае результаты не будут искажены и на их основании можно будет выстраивать программу помощи подростку в осознании самого себя как личности не только с внешней, но и с внутренней стороны.

Мы считаем, что фототерапию как метод работы со старшеклассниками психологу можно и нужно применять. Конечно, идеальной формой работы была бы

индивидуальная, поскольку она наиболее помогла бы школьнику наиболее полно раскрыться в общении с психологом. Однако можно проводить и групповые занятия с небольшим (3-5 человек) количеством школьников, для чего их можно привлечь к процессу фотографирования, провести корректное обсуждение результатов работы. Ведь даже не коллективная фотография позволяет получить определенную информацию о школьнике.

Нами установлено, что не все хотят видеть свои фотографии без ретуши. Школьники говорили о том, что им сложнее воспринимать себя со своими недостатками, такими как кожные проявления, темные круги под глазами, неудачная прическа, невыразительная внешность – всё это влияет на их самооценку. С их точки зрения они сами, как личности, гораздо лучше воспринимаются на отретушированной фотографии. Однако это ложный путь. Для успешной социализации школьники должны научиться воспринимать себя такими, какие они есть, а недостатки во внешности превращать в достоинства, не делая вид, что их нет. Ведь то, как они воспринимают себя, отражает их восприятие мира: реальное оно или иллюзорное. Их ждет взрослая жизнь: выбор профессии, создание семьи, воспитание детей. Ее нельзя отретушировать, в ней надо принимать решения, делать выводы. Искусственно завышенная самооценка, искаженное понимание действительности, возможно, может негативно повлиять на эти процессы.

Мы считаем, что метод фототерапии позволит подросткам глубже понять себя, научиться воспринимать реальную действительность, поможет им подготовиться ко взрослой жизни и даст дополнительные возможности в их развитии как цельной личности.

Список использованной литературы:

1. Бернс, Р. Развитие Я-концепции и воспитание / Р. Бернс. – М.: Прогресс, 2004 – 420 с.
2. Копытин, А.И. Техники фототерапии / А.И. Копытин. – СПб.: Речь, 2010 – 128 с.
3. Райс, Ф. Психология подросткового и юношеского возраста / Ф. Райс. – СПб.: Питер, 2013 – 1207 с.

Тарасенко Д.Е. (Научный руководитель – Стреленко А.А.,
канд. психол. наук, доцент)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

ВЗАИМОСВЯЗЬ СТЕРЕОТИПОВ ВОСПРИЯТИЯ С УРОВНЕМ РАЗВИТИЯ МАСКУЛИННОСТИ И ФЕМИННОСТИ УЧИТЕЛЕЙ НАЧАЛЬНОЙ ШКОЛЫ

Введение. Образ ученика занимает центральное положение в структуре профессионального педагогического сознания, так как ребенок является главным объектом педагогического труда. Стереотип – это умственная оценка человека чего-либо. Стереотипы оказывают влияние на формирование нового эмпирического опыта, они способствуют формированию традиций и привычек [1, с. 34]

По мнению Э. Соломона, одной из характеристик профессиональной деформации учителя является принятие образовательных стереотипов. С одной стороны, формирование стереотипов является одним из преимуществ человеческого разума. С другой стороны, стереотипы вносят большие искажения в отражение профессиональной реальности и способствуют формированию психологических